

**PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA DUMAI
DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM LAPOR
(LAYANAN ASPIRASI *ONLINE* RAKYAT)**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi
Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

IRVAN RAHMANSYAH
NIM. 11343100078

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Haacipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Irvan Rahmansyah**
Nim : **11343100078**

Judul : **Peran Humas Pemerintah Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Program LAPOR (Layanan Informasi Online Rakyat)**

Telah dimunaqasahkan dalam sidang ujian sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : **Senin**
Tanggal : **09 November 2020**

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Desember 2020

Dekan

Dr. Nurdin, M.A

NIP : 19660 620 20064 1 015

Panitia Sidang Munaqasah

Ketua/Penguji I

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag
Date: 2020.12.29 07:34:07 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag

NIP : 19710612 199803 1 003

Penguji III

Antos, M.Si

NIP : 19710122 200701 1 016

Sekretaris/Penguji II

Muklasih, M.Pd

NIP : 19680513 200501 1 009

Penguji IV

Musfiqdy, M.Si

NIP : 19721201 200003 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Halaman persetujuan :

**PERAN HUMAS KOTA DUMAI DALAM MENSOSIALISASIKAN
PROGRAM PEMERINTAH KOTA DUMAI**

Disusun Oleh :

NAMA : IRVAN RAHMANSYAH

NIM : 11343100078

Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal : 20 September 2020

Pembimbing

Yantos, S.IP., m.Si

NIP. 19710122 200701 1 016

Mengetahui
Ketua Jurusan Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

NIP. 196911181996032001

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal dengan judul :“PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA DUMAI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM PEMERINTAH KOTA DUMAI” yang diajukan oleh saudara :

Nama :Irvan Rahmansyah

NIM : 11343100078

Jurusan :Ilmu Komunikasi

Telah diseminarkan pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 7 April 2017

Dengan ini dapat diterima untuk penelitian skripsi selanjutnya dan syarat mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, April 2017

Panitia Seminar Proposal

Penguji

Artis. M.Ikom

NIP.19680607 200701 1 047

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

PERAN HUMAS KOTA DUMAI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM PEMERINTAH KOTA DUMAI

Disusun Oleh :

NAMA : IRVAN RAHMANSYAH

NIM : 11343100078

Telah di setuju dosen pembimbing pada tanggal : 16 September 2020

Pembimbing

Yantos, S.IP., M.Si

NIP 19710122 200701 1 016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Pekanbaru, September 2020

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No : Nota Dinas
Lampiran : (Eksemplar)
Hal : Pengujian Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Di_
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi bimbingan serta perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa skripsi saudara :

Nama : IRVAN RAHMANSYAH
NIM : 11343100078
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
Kosentrasi : PUBLIC RELATIONS

Dapat diajukan untuk ujian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **"PERAN HUMAS KOTA DUMAI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM PEMERINTAH KOTA DUMAI"**

Harapan kami untuk diajukan pada ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Yantos, S.ip., M.Si

NIP. 19710122 200701 1 016



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irvan Rahmansyah
Nim : 11343100078
Tempat tanggal lahir : Batumas, 11 April 1995
Jurusan : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **“Peran Humas Pemerintah Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Program LAPOR (Layanan Aspirasi Online Rakyat)”**, adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi (dokumen yang dikutip) dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 2 Februari 2020
Yang Membuat Pernyataan



Irvan Rahmansyah
NIM : 11343100078

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diakui dan Diundungi Undang-Undang
Ditandatangani hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



ABSTRAK

Nama : Irvan Rahmansyah
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Peran Humas Pemerintah Kota Dumai dalam Mensosialisasikan Program Lapor (Layanan Aspirasi Online Rakyat)

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara. Oleh karena itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Humas Pemerintah Kota Dumai dalam mensosialisasikan Proram Lapor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan observasi dan wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Kasubag, dan Staf Kehumasan Kota Dumai. Kemudian data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, dokumentasi, arsip dan berbagai laporan mengenai subjek yang akan diteliti. Adapun peran Humas Pemerintah Kota Dumai dalam mensosialisasikan program Lapor (Layanan Aspirasi Online Rakyat) antara lain yaitu memberikan penerangan informasi kepada masyarakat, mengajak masyarakat dalam partisipasinya dalam melaksanakan program pemerintah melalui kegiatan sosialisasi serta memberikan pelayanan dan pengabdian yang baik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Humas, Pemerintah Kota Dumai, Sosialisasi, Program Lapor



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Irvan Rachmansyah
Department : Communication Studies
Title : *The Role of Public Relations of the Dumai City Government in Socializing the Report Program (People's Online Aspiration Service)*

The management of public service complaints in every organizing organization in Indonesia has not been managed effectively and integratedly. Each organizing organization manages complaints partially and is not well coordinated. As a result, there is duplication in the handling of complaints, or it may even occur that a complaint is not handled by a single organizing organization. Therefore, the Government of the Republic of Indonesia established a National Public Service Complaint Management System for Online People's Aspirations and Complaints Services (Lapor). This study aims to determine how is the role of Public Relations of the Dumai City Government in socializing the Report Proram. This study used descriptive qualitative method. Primary data in this study were obtained based on observations and interviews with the Head of Public Relations, Head of Subdivision, and Public Relations Staff of Dumai City. Then secondary data is data obtained from documents, documentation, archives and various reports on the subject to be studied. The role of Public Relations of the Dumai City Government in disseminating the Report (People's Online Aspiration Service) program, among others, is provide information information to the public, inviting the public to participate in implementing government programs through socialization and giving activities good service and community service.

Keywords: *Public Relations, Dumai City Government, Socialization, Report Program*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Humas Pemerintah Kota Dumai dalam Mensosialisasikan Program Lapor (Layanan Aspirasi Online Rakyat)”** ini tepat waktu.

Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi junjungan Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan atau arahan kepada penulis selama proses penyusunan proposal, penelitian, riset lapangan dan skripsi ini. Untuk itu pula penulis menyampaikan penghargaan terimakasih setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta **Ayahanda Ilhamunar dan Ibunda Junaidah Ritonga** yang telah memberikan dukungan, do’a, semangat, dan kasih sayang, kepada penulis agar bisa menjadi anak yang berguna. Seterusnya penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, MA.g selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Bapak Dr. Drs. H.Suryana Jamrah .MA selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Kusnadi, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Dr.H.Promadi, MA.Ph D.selaku Wakil Rektor III
3. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag sebagai Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, sebagai Wakil Dekan II dan Bapak Dr.Azni, S.Ag, M.Ag sebagai Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Ibu Dra. Atjih sukaesih, M.Si sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Yantos, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si sebagai Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Bapak Yantos, M.Si selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan serta motivasinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh dosen-dosen se Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajar dan mendidik baik secara teoritis maupun praktis.
11. Staff dan seluruh pegawai yang berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang membantu penulis dalam menyelesaikan seluruh administrasi dan surat-menyerat selama masa perkuliahan.
12. Rizki Kurniawan Tri Sahputra, ST selaku Kepala Bagian Humas, Fadly Rasbullah, SH.I, MI.P selaku Kasubah, Budi Andri, Amd selaku Staf Kehumasan Kota Dumai dan Lyana June Anggrianie selaku Staf Kehumasan Kota Dumai yang telah memberikan banyak informasi mengenai apa yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi.
13. Al Khusairi S.Sos, M.IP selaku Kadis Ketahanan Pangan Kota Dumai yang telah memberikan sarana dan prasaran selama masa penelitian. Edi Sepen Panggabean selaku Anggota DPRD Kota Dumai yang telah mendukung dan memfasilitasi penulis selama masa penelitian.
14. Fitri Humairoh dan Mitha Aulia selaku saudara kandung yang telah memberikan support kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Bonan Nauli, Muhammad Ali Yofie, Muhammad Ridho F.H Simanjuntak, Hafiz Fahmi, Muhammad Obby Yusuf, Arizal Ramadhan, Firmansyah, Hafri Sumantri, Rio Candra, Farid Raida, Rahmad Rivaldi, Muhammad Ihsan, Marhalim, Sahril, dan seluruh keluarga PR B Tahun 2014 yang telah setia mendukung dan mengingatkan peneliti dalam menyelesaikan tugas serta kewajiban selama masa perkuliahan.

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di UIN SUSKA RIAU FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI konsentrasi *Public Relations*. Penulis juga memohon atas segala kesalahan dan kekurangan yang penulis perbuat selama perkuliahan berlangsung baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari perbaikan dimasa mendatang.

Pekanbaru, 05 Mei 2020
Penulis,

Irvan Rahmansyah
Nim. 11343100078



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Humas	10
a. Peran Humas	12
b. Tujuan dan Fungsi Hubungan Masyarakat	13
c. Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Dumai	15
2. Sosialisasi	16
a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sosialisasi	17
b. Jenis-Jenis Sosialisasi	18
c. Tipe Sosialisasi	19
3. Program Laporan	20
B. Kajian Terdahulu	21



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kerangka Pikir	26
-------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Sumber Data	28
D. Informan Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Observasi	30
2. Wawancara	30
3. Dokumentasi	30
F. Validitas Data	31
G. Teknik Analisis Data	32

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Pemerintah Kota Dumai	34
B. Visi dan Misi Kota Dumai	35
C. Tugas dan Fungsi Humas Kota Dumai	36

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan	52

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Daftar Nama Informan Beserta Jabatan.....	40
-----------	-------------------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir	27
Gambar 5.1	Publikasi Pada Media Cetak “Riau Pos”	55
Gambar 5.2	Website Resmi Pemerintah Kota Dumai	56
Gambar 5.3	Publikasi di Website Resmi Humas Pemko Dumai	57
Gambar 5.4	Akun Media Sosial (Instagram & Facebook) Pemko Dumai...	58
Gambar 5.5	Seminar International Islamic Philanthop	59
Gambar 5.6	Sosialisasi Langsung Humas Pemko Dumai	63
Gambar 5.7	Sosialisasi Objek Wisata Kota Dumai di Tribunpekanbaru.com	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Dokumentasi Hasil Penelitian
Lampiran 2	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 3	: Naskah Riset Proposal
Lampiran 4	: Nota Dinas
Lampiran 5	: Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Lampiran 6	: Surat Balasan dari Pemerintah Kota Dumai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Humas saat ini maju dengan pesatnya. Setiap instansi pemerintah maupun swasta yang ada sangat membutuhkan praktisi Humas. Keberadaannya sangat dibutuhkan karena Humas mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu instansi. Humas merupakan profesi yang menjadi mediator antara lembaga yang diwakilinya dengan publik, baik external maupun internal. Humas seyogyanya mampu membangun hubungan baik dengan publik, karena hal ini nantinya bisa memberi keuntungan bagi kedua belah pihak, dimana kualitas suatu instansi tergantung pada kinerja Humas itu sendiri.

Praktisi Humas dituntut untuk memiliki keahlian berkomunikasi dengan baik karena pada dasarnya tugas seorang Humas adalah menjalankan komunikasi. Hal ini disebabkan oleh semakin gencarnya penyebaran arus komunikasi dan informasi, lebih lagi dalam komunitas masyarakat yang luas dan kompleks serta proses masyarakat. Humas sebagai bentuk kegiatan komunitas dengan masyarakat sangat berperan bagi instansi pemerintah dalam membantu terjalinnya hubungan baik, sebab dengan komunikasi seorang Humas dapat menyampaikan informasi, opini, pengetahuan kepada orang lain secara timbal balik, baik sebagai komunikator maupun komunikan.

Saat ini, pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya adalah agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor). Program Lapor dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Program Lapor ini dibentuk pada tahun 2016 dan telah menjadi program unggulan Pemerintah Kota Dumai untuk mewujudkan visi dan misinya. Diantaranya yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan air bersih yang terjangkau dan peningkatan pemerataan infrastruktur dasar.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sdm yang berdaya saing.
3. Meningkatkan ekonomi masyarakat dan mengentaskan kemiskinan.
4. Mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih melalui penyelenggaraan pemerintah yang profesional, aspiratif, partisipatif dan transparan.
5. Meningkatkan sektor pertanian dan perikanan dan ketahanan pangan.
6. Meningkatkan produktifitas sektor jasa, perdagangan, perindustrian dan kemaritiman dalam mendukung perekonomian daerah.
7. Mewujudkan pembangunan masyarakat yang seimbang secara lahir dan batin serta berbasis agamis dan budaya melayu.¹

Untuk mengoptimalkan sebuah program pemerintah dibutuhkan peran Humas dalam melakukan sosialisasi yang baik kepada masyarakat, Sosialisasi adalah proses penanaman atau penghapusan kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog sebut sebagai teori peran sosialisasi (teori peran). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran yang akan dilakukan oleh seseorang.²

Menurut David Gaslin, sosialisasi adalah proses pembelajaran yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan tentang nilai-nilai dan norma-

¹ Humas dan Kominfo Kota Dumai 2016

²Widjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h. 45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota masyarakat.³ Berdasarkan pengertian sosialisasi diatas, dapat dikatakan bahwa sosialisasi merupakan proses dimana seseorang mempelajari pola-pola hidup dalam masyarakat sesuai dengan nilai nilai, norma dan kebiasaan yang berlaku untuk berkembang sebagai anggota masyarakat dan sebagai individu.

Dalam pelaksanaan visi dan misinya, sesuai dengan misi Kota Dumai maka diperlukan kinerja Humas serta pengertian dan partisipasi masyarakat demi terlaksananya suatu pembangunan. Humas merupakan suatu alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi, mengenai sosialisasi pembangunan nasional melalui kerjasama dengan pihak pers, media elektronik atau pun menggunakan media tradisional lainnya. Keberadaan unit keHumasan (hubungan masyarakat). Disebuah instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional, dalam upaya menyebarluaskan informasi atau mensosialisasikan kegiatan dan aktifitas instansi dan masyarakat.⁴

Humas memegang peran penting dalam organisasi. Adapun peran Humas dapat dibagi menjadi empat kategori, diantaranya :

1. Sebagai penasehat ahli (*expert prescriber*)
2. Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)
3. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*)
4. Teknis komunikasi (*communication technician*).

Peran di atas dijadikan sebagai bahan pedoman untuk menyukseskan program-program yang sedang dilakukan serta sebagai bekal untuk meningkatkan kinerja Humas. Tidak hanya instansi berskala kecil, lembaga besar juga sangat membutuhkan akan jasa Humas sebagai alat untuk sosialisasi, karena disuatu lembaga itu bisa dipastikan memiliki banyak kepentingan dan tanggung jawab sosial, setiap

³Burhan Bungi, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Bisnis, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 67

⁴Widjaja, *Komunikasi dan Humas*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1993), h. 47

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Sultan Syarif Kasim

publik pasti memiliki keinginan, kebutuhan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya.

Bahkan dari keinginan itu dapat menjadikan konflik bagi instansi itu sendiri yang dikuatirkan bisa mengganggu kestabilan instansi tersebut apabila tidak dicari pemecahannya secara cepat dan akurat. Karenanya Humas dituntut untuk menciptakan kerjasama dengan dasar hubungan baik dengan publiknya. Pentingnya kinerja Humas maksimal dan terprogram akan dapat memberikan keuntungan bagi instansi tersebut. Hal ini diperkuat dengan catatan sejarah yang ditorehkan oleh pemerintah pusat, maupun pemerintah daerah. Banyak prestasi yang sudah dicapai pemerintah secara umum akan tetapi kurang dikomunikasikan maka keberhasilan tersebut tertutupi oleh kelemahan yang banyak terekspos oleh media massa.

Humas Pemerintah Kota Dumai dibagi kedalam 3 bagian. Adapun ketiga bagian tersebut terdiri yaitu :

1. Sub bagian media informasi, komunikasi dan pemberitaan
2. Sub administrasi kemasyarakatan
3. Sub Bagian sosial⁵

Secara umum, tugas keHumasan Kota Dumai yaitu melaksanakan hubungan antara Pemda dengan masyarakat umum, organisasi kemasyarakatan, hubungan antar Pemerintah Daerah dan hubungan dengan pemerintah pusat, dalam rangka menunjang kelangsungan kegiatan Pemerintah Daerah. Secara umum kegiatan ini sangat berperan dalam upaya menunjang kegiatan pemerintah daerah Kota Dumai. Lewat beberapa sub bagian Humas inilah Pemerintah mensosialisasikan program-program yang telah dirancangnya kepada masyarakat. Ini berarti Humas memiliki peran penting dalam mensosialisasikan program Pemerintah Kota Dumai.

Untuk mensosialisasikan program ini kepada masyarakat maka diperlukanlah Humas sebagai fasilitator dalam penyampaian. Sosialisasi yang disampaikan

⁵ Humas dan Kominfo pemerintah Kota Dumai 2016



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dilaksanakan dalam bentuk komunikasi tulisan, lisan, media massa serta sandi dan telekomunikasi. Dengan sosialisasi yang diadakan oleh bagian Humas maka kinerja Humas dalam melaksanakan hubungan antara Pemda dengan masyarakat umum, organisasi kemasyarakatan, hubungan antar Pemerintah Daerah dan hubungan dengan pemerintah pusat, dalam rangka menunjang kelangsungan kegiatan Pemerintah Daerah dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini yang menjadi informan kunci adalah kepala bagian Humas Pemko Dumai yaitu PLT Kabag Humas Riski Kurniawan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian tentang **“Peran Humas Pemerintah Kota Dumai dalam Mensosialisasikan Program Lapor (Layanan Aspirasi Online Rakyat)”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk memperjelas dan menghindari kesalahpahaman terhadap istilah-istilah yang ada dalam penelitian, maka peneliti merasa perlu menjelaskan variabel-variabel tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai patokan dalam penelitian. Dijelaskan sebagai berikut:

1. Peran Humas

Peran Humas secara umum adalah : sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili oleh publiknya. Membina *Relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Peranan *Back Up Management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Membentuk *corporate image*, artinya *Public Relations* berperan untuk berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.⁶

⁶ Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Rosda Karya, 2004), h. 42



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

2. Humas Pemerintah Kota Dumai

Humas singkatan dari hubungan masyarakat. Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang di organisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian secara berkesinambungan dan teratur.⁷

Humas atau hubungan masyarakat dalam lembaga pemerintah Kota Dumai memiliki arti yang sama dengan lembaga dan juga memiliki tugas yang tidak jauh berbeda yakni membentuk dan memelihara hubungan baik dengan publiknya, Humas dalam pemerintah Kota Dumai merupakan suatu keharusan yang fungsional dalam rangka melakukan tugas menyebarkan informasi tentang, kebijakan, program, peraturan, yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan tersebut.

Humas pemerintah menurut *Sam Black*, Humas diklasifikasikan menjadi Humas pemerintah pusat dan Humas pemerintah daerah keduanya memiliki tugas dan fungsi yang sama namun ruang lingkupnya saja yang berbeda. Tugas pokok Humas disini adalah menyebar luaskan informasi dan kebijakan kebijakan, program dan peraturan-peraturan yang diputuskan oleh pemerintah pusat maupun daerah.

3. Kota Dumai

Kota Dumai adalah sebuah Kota di Provinsi Riau, Indonesia, sekitar 188 km dari Kota Pekanbaru. Sebelumnya, Kota Dumai merupakan Kota terluas nomor dua Di Indonesia setelah Manokwari. Namun semenjak Manokwari pecah dan terbentuk kabupaten Wasior, maka Dumai pun menjadi yang terluas. Tercatat dalam sejarah, Dumai adalah sebuah dusun kecil di pesisir timur Provinsi Riau yang kini mulai menggeliat menjadi mutiara di pantai timur Sumatera. Kota Dumai merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Diresmikan sebagai kota pada 20 April 1999, dengan UU No. 16 tahun 1999 tanggal 20 April 1999 setelah sebelumnya sempat menjadi Kota administratif (kotif) di dalam Kabupaten Bengkalis.

⁷ M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi KeHumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

4. Sosialisasi

Sosialisasi adalah satu konsep umum yang bisa dimaknakan sebagai sebuah proses di mana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berpikir, merasakan, dan bertindak, di mana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif.

Sosialisasi adalah seluruh proses di mana seseorang individu dari masa kanak-kanak sampai dewasa berkembang, berhubungan, mengenal dan menyesuaikan diri dengan orang lain yang tinggal di masyarakat sekitar.⁸

5. Program Lapor

Lapor adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan IOS).

Lapor telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

C. Pembatasan Masalah

Peneliti hanya melakukan penelitian terhadap peran Humas pemerintah Kota Dumai dalam mensosialisasikan program Lapor (Layanan Aspirasi *Online* Rakyat).

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah membahas mengenai: Bagaimana peran Humas Pemerintah Kota Dumai dalam mensosialisasikan Program Lapor (Layanan Aspirasi *Online* Rakyat)?

⁸ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Bisnis, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 23

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Humas pemerintah Kota Dumai dalam mensosialisasikan Program Lapor (Layanan Aspirasi *Online* Rakyat).

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

Sebagai sarana keilmuan bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan di bidang KeHumasan.

b. Secara Praktisi

- 1) Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi khalayak (Pembaca) yang ingin mendalami bidang konsentrasi *Public Relations* (Humas).
- 2) Memberikan sumbangsi pemikiran dan sumber informasi kepada Humas pemerintah Kota Dumai.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, penegasan istilah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, validitas data, teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan tentang gambaran umum subjek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

1. Humas

Humas singkatan dari hubungan masyarakat, dan arti Humas itu sendiri adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara. Jadi, Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang di organisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian secara berkesinambungan dan teratur.⁹

Secara teoretis, hubungan masyarakat atau yang selanjutnya disebut Humas adalah salah satu bidang dari ilmu komunikasi yang bersifat praktis, dimana berhubungan langsung dengan praktik empiris. Dengan kata lain, Humas adalah penerapan ilmu komunikasi dalam suatu organisasi,¹⁰ baik dalam organisasi pemerintah maupun non pemerintah. Sementara menurut Paul W. Garret, Humas adalah suatu sikap dan pikiran yang mendasar, suatu filsafat manajemen yang dengan sengaja dan mandiri menempatkan kepentingan masyarakat luas lebih dulu dalam setiap keputusan yang mempengaruhi operasi suatu perusahaan.

The British Institute of Public Relations dalam buku Morrisian mendefinisikan Humas sebagai “*an effort to establish and maintain mutual understanding between organization and its public*” (suatu upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan publiknya). Majelis Humas Dunia (World Assembly of Public Relations) mendefinisikan Humas sebagai “*public relations is the art and social science of analyzing trends, predicting their consequences, counseling organization leaders and implementing planned programs of action which serve both the organizations and the public interest*” (Humas adalah seni dan ilmu sosial dalam

⁹ M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi KeHumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 3

¹⁰ (*The International Public Relations Association (IPRA)*)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menganalisis kecenderungan, memperkirakan akibat-akibat, memberikan sarana kepada pimpinan perusahaan serta melaksanakan program tindakan terencana yang melayani baik kepentingan organisasi maupun publiknya. Sementara itu menurut Frank Jefkins, terdapat begitu banyak definisi Humas, namun ia sendiri memberikan batasan Humas yaitu sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.¹¹

Rex F. Harlow sebagaimana dikutip Effendy mengungkapkan, hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung dan memelihara jalur bersama bagi komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dan khalayaknya; melibatkan manajemen dan tanggapan dalam permasalahan atau persoalan; membantu manajemen memperoleh penerangan mengenai tanggapan terhadap opini publik; menetapkan dan menegaskan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif dalam penerapannya sebagai sistem peringatan secara dini guna membantu mengantisipasi kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik-teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai kegiatan utama.¹²

Menurut *The International Public Relations Association (IPRA)*, hubungan masyarakat diartikan sebagai fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan

¹¹ Morris, Periklanan : *Komunikasi Pemasaran terpadu*, (Jakarta : Kencana, 2010), h. 26-27

¹² Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta : Kencana, 2011), h. 654



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebar luas, mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.

Pengertian-pengertian mengenai Humas tersebut Sekiranya dapat menggambarkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas sebagai salah satu fungsi manajemen yang menyangkut pengelolaan hubungan perusahaan dengan masyarakat. Secara lebih singkat, dapat dijelaskan bahwa hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen mengenai hubungan-hubungan antara dua atau lebih organisasi dan publik, baik nasional maupun internasional, yang menghasilkan jenis hubungan yang diinginkan atau dipergunakan oleh organisasi-organisasi dari khalayak tersebut.¹³

a. Peran Humas

Peran Humas secara umum adalah : sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili oleh publiknya. Membina *Relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Peranan *Back Up Management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.¹⁴ Membentuk *corporate image*, artinya *Public Relations* berperan untuk berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Peran Humas mencakup *internal public relations* dan *external public relations*. Ruang lingkup yang terdapat pada *external public relations* adalah.

- 1) Hubungan dengan pelanggan (*customer relation*), dimana hal ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti memberi member informasi kepada pelanggan atau nasabah, menjelaskan prosedur, tata cara, waktu penyelenggaraan acara.
- 2) Hubungan dengan penduduk atau dengan masyarakat (*community relations*), hal ini mencakup kegiatan membina hubungan baik dengan penduduk atau masyarakat sekurang-kurangnya meliputi penduduk disekitar organisasi atau lembaga yang bersangkutan.

¹³ Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Rosda Karya, 2004), h. 23

¹⁴ *Ibid*, h. 42



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Hubungan dengan *pers/media massa (press relation)*, hal ini mencakup kegiatan membuat kliping serta menganalisa *opinion public* (opini publik) atau aspirasi kelompok-kelompok tertentu.
- 4) Hubungan dengan instansi-instansi pemerintah (*government relation*), merupakan salah satu peran Humas yang mencakup penyelenggaraan hubungan komunikasi dua arah dengan instansi-instansi pemerintah (pemerintah daerah propinsi/kabupaten/kota/kepolisian/perusahaan dan lembaga).

b. Tujuan dan Fungsi Hubungan Masyarakat

Secara umum ada beberapa tujuan Humas. Ruang lingkup tujuan Humas itu sendiri ternyata sedemikian luas. Namun sehubungan dengan keterbatasan sumber daya, akan selalu membuat skala prioritas. Dari sekian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan kegiatan Humas dari sebuah perusahaan, beberapa di antaranya yang pokok adalah sebagai berikut :¹⁵

- 1) Untuk mengubah citra dimata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
- 2) Untuk meningkatkan bobot atau kualitas perusahaan-perusahaan yang akan direkrut.
- 3) Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
- 4) Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas serta membuka pasar-pasar baru.
- 5) Untuk memperbaiki hubungan dengan masyarakat karena terjadi suatu peristiwa yang mengakibatkan salah paham.
- 6) Untuk menyebarluaskan informasi mengenai masalah yang berhak diketahui oleh masyarakat dan berkaitan dengan perusahaan.

¹⁵Onong Uchjana, *Humas Relations dan Public Relations*, (Bandung: Mandar maju, 1999), h.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi Humas adalah memelihara, mengembangkan, mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi masalah yang muncul, atau meminimalkan munculnya masalah serta bersama-sama mencari dan menemukan kepentingan organisasi yang mendasar, dan menginformasikan kepada semua pihak yang terkait dalam menciptakan adanya saling pengertian yang didasarkan pada kenyataan, kebenaran, pengetahuan yang jelas, dan lengkap serta diinformasikan secara jujur, jelas dan obyektif. Sedangkan fungsi Humas yang lain adalah sebagai berikut :¹⁶

- 1) Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik, sehingga kebijaksanaan beserta operasionalisasi organisasi dapat dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan publik tersebut.
- 2) Menasehati manajemen mengenai jalan dan cara menyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi untuk dapat diterima secara maksimal oleh publik.
- 3) Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi.
- 4) Fungsi Humas dalam mengembangkan perusahaan, yaitu memelihara, mengembangkembangkan, mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani dan mengatasi masalah yang muncul atau meminimalkan masalah.

Sementara menurut Cutlip dan Center, fungsi Humas dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- 2) Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.

¹⁶Kusumastuti, *Dasar-Dasar Humas*, (Jakarta: Ghaila Indonesia, 2002), h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

- 3) Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
- 4) Membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan beberapa penjabaran diatas, dapat dirumuskan bahwa dalam menjalankan fungsi beserta tujuannya, kegiatan Humas tidak akan lepas dari kegiatan komunikasi. Dalam mencapai tujuannya, Humas bukan hanya sekedar melakukan kegiatan komunikasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, melainkan juga memiliki metode, strategi dan formula-formula yang hanya dapat dilakukan oleh orang-orang yang terlatih secara filosofis, konsep, maupun teknis.

c. Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Dumai

Keberadaan unit Hubungan Masyarakat (Humas) di pemerintahan Kota Dumai merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu Kebijakan, kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan yang ditujukan kepada masyarakat Kota Dumai. Tugas pokok Humas adalah bertindak sebagai komunikator, membantu mencapai tujuan dan sasaran bagi lembaga bersangkutan, membangun hubungan baik dengan berbagai publik, hingga menciptakan citra serta opini masyarakat yang menguntungkan.¹⁷

Adapun fungsi pokok Humas pemerintah, antara lain :

- 1) Mengamankan kebijakan pemerintah.
- 2) Memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.

¹⁷ Ruslan Rosady, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1999), h. 115

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di suatu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan - keinginan publiknya di lain pihak.
- 4) Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Dimock dan Koenig tugas-tugas dari pihak Humas dalam instansi pemerintahan adalah sebagai berikut :

- 1) Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
- 2) Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta dalam program pembangunan di berbagai bidang.

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Kinerja Humas pemerintah lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

2. Sosialisasi

Pada dasarnya, sosialisasi memberikan dua kontribusi fundamental bagi kehidupan kita. Pertama, memberikan dasar atau fondasi kepada individu bagi terciptanya partisipasi yang efektif dalam masyarakat, dan kedua memungkinkan lestariannya suatu masyarakat, karena tanpa sosialisasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu. Contohnya, masyarakat Sunda, Jawa, Batak, dsb, akan lenyap manakala satu generasi tertentu tidak mensosialisasikan nilai-nilai kesundaan, kejawaan, kebatakan kepada generasi berikutnya. Agar dua hal tersebut dapat berlangsung maka ada beberapa kondisi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Halıcıptem iku UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

harus ada agar proses sosialisasi terjadi. Pertama, adanya warisan biologikal, dan kedua, adalah adanya warisan sosial.

Sosialisasi adalah proses penanaman atau penghapusan kebiasaan atau nilai dari aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog sebut sebagai teori peran sosialisasi (teori peran). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran yang akan dilakukan oleh seseorang.

Menurut David Gaslin, sosialisasi adalah proses pembelajaran yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan tentang nilai-nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota masyarakat. menurut Broom & Selznick, sosialisasi merupakan suatu proses penanaman nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok yang ditanamkan kepada seseorang. Menurut Koentjaraningrat, sosialisasi adalah seluruh proses di mana seseorang individu dari masa kanak-kanak sampai dewasa berkembang, berhubungan, mengenal dan menyesuaikan diri dengan orang lain yang tinggal di masyarakat sekitar.¹⁸

Horton & Hunting, sosialisasi adalah proses dimana seseorang menginternalisasikan norma-norma kelompok dimana ia hidup berkembang menjadi pribadi yang unik. Irvin L. Anak, sosialisasi adalah proses yang mengharuskan semua individu untuk mengembangkan potensi perilaku mereka yang sebenarnya diyakini benar dan telah menjadi kebiasaan dan sesuai dengan standar kelompok.¹⁹

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sosialisasi

Ada dua faktor yang secara garis besar dapat memengaruhi proses sosialisasi, yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik.

1) Faktor Intrinsik

Sejak lahir manusia sesungguhnya telah memiliki pembawaan pembawaan yang berupa bakat, ciri-ciri fisik, dan kemampuan-kemampuan khusus warisan orang tuanya. Hal itu disebut sebagai faktor intrinsik, yaitu faktor yang berasal dari dalam

¹⁸ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Bisnis, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 23

¹⁹ Robert A. Gabel, *Pengantar Sosiologi*, (Jakarta: Grafiti, 1998), h. 55

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

diri seseorang yang melakukan sosialisasi. Faktor ini akan menjadi bekal seseorang untuk melaksanakan beragam aktivitas dalam sosialisasi. Hasilnya akan sangat berpengaruh terutama dalam perolehan keterampilan, pengetahuan, dan nilai-nilai dalam sosialisasi itu sendiri.

2) Faktor Ekstrinsik

Sejak manusia dilahirkan dia telah mendapat pengaruh dari lingkungan di sekitarnya yang disebut sebagai faktor ekstrinsik. Faktor ini dapat berupa nilai-nilai, kebiasaan, adat istiadat, norma-norma, sistem sosial, sistem budaya, dan sistem mata pencaharian hidup yang ada dalam masyarakat. Nilai-nilai dan norma-norma yang ada dalam masyarakat menjadi pedoman bagi seseorang untuk melakukan berbagai aktivitas agar sikap dan perilakunya sesuai dengan harapan masyarakat. Perpaduan antara faktor intrinsik dan ekstrinsik akan berakumulasi pada diri seseorang dalam melaksanakan sosialisasi.

b. Jenis-Jenis Sosialisasi

Berdasarkan jenisnya, sosialisasi dibagi menjadi dua: sosialisasi primer (dalam keluarga) dan sosialisasi sekunder (dalam masyarakat). Menurut Goffman kedua proses tersebut berlangsung dalam institusi total, yaitu tempat tinggal dan tempat bekerja. Dalam kedua institusi tersebut, terdapat sejumlah individu dalam situasi yang sama, terpisah dari masyarakat luas dalam jangka waktu kurun tertentu, bersama-sama menjalani hidup yang terkukung, dan diatur secara formal.²⁰

1) Sosialisasi primer

Peter L. Berger dan Luckmann mendefinisikan sosialisasi primer sebagai sosialisasi pertama yang dijalani individu semasa kecil dengan belajar menjadi anggota masyarakat (keluarga). Sosialisasi primer berlangsung saat anak berusia 1-5 tahun atau saat anak belum masuk ke sekolah. Anak mulai mengenal anggota keluarga dan lingkungan keluarga. Secara bertahap dia mulai mampu membedakan

²⁰ Kamanto Sumarto, *Pengantar Sosiologi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2004), h. 20

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dirinya dengan orang lain di sekitar keluarganya. Dalam tahap ini, peran orang-orang yang terdekat dengan anak menjadi sangat penting sebab seorang anak melakukan pola interaksi secara terbatas di dalamnya. Warna kepribadian anak akan sangat ditentukan oleh warna kepribadian dan interaksi yang terjadi antara anak dengan anggota keluarga terdekatnya.

2) Sosialisasi sekunder

Sosialisasi sekunder adalah suatu proses sosialisasi lanjutan setelah sosialisasi primer yang memperkenalkan individu ke dalam kelompok tertentu dalam masyarakat. Salah satu bentuknya adalah resosialisasi dan desosialisasi. Dalam proses resosialisasi, seseorang diberi suatu identitas diri yang baru. Sedangkan dalam proses desosialisasi, seseorang mengalami 'pencabutan' identitas diri yang lama.

Sosialisasi sekunder bisa mempengaruhi kepribadian seseorang. Seorang individu bisa menerima atau menolak proses sosialisasi tersebut sesuai dengan kadar kepribadian yang mereka miliki. Seorang individu akan mengalami beberapa tahapan sosialisasi, yaitu tahap *play stage*, *game stage*, dan *generalized stage*. Pada tahap *play stage* seorang individu akan mempelajari peran-peran sosial dengan meniru orang lain. Pada tahap *play stage* mereka telah memiliki peran masing-masing, dan pada tahap *generalized stage* mereka telah mampu mengambil atau menjalankan peran yang dijalani oleh orang lain.²¹

c. Tipe Sosialisasi

Setiap kelompok masyarakat mempunyai standar dan nilai yang berbeda. Contoh, standar 'apakah seseorang itu baik atau tidak' di sekolah dengan di kelompok permainan tentu berbeda. Di sekolah, misalnya, seseorang disebut baik apabila nilai ulangnya di atas tujuh atau tidak pernah terlambat masuk sekolah. Sementara di kelompok permainan, seseorang disebut baik apabila solider dengan teman atau saling membantu. Perbedaan standar dan nilai pun tidak terlepas dari tipe sosialisasi

²⁸ Ibid, h. 12



yang ada. Ada dua tipe sosialisasi. Kedua tipe sosialisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1) Formal

Sosialisasi tipe ini terjadi melalui lembaga-lembaga yang berwenang menurut ketentuan yang berlaku dalam negara, seperti pendidikan di sekolah dan pendidikan militer.

2) Informal

Sosialisasi tipe ini terdapat di masyarakat atau dalam pergaulan yang bersifat kekeluargaan, seperti antara teman, sahabat, sesama anggota klub, dan kelompok-kelompok sosial yang ada di dalam masyarakat. Baik sosialisasi formal maupun sosialisasi informal tetap mengarah kepada pertumbuhan pribadi anak agar sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di lingkungannya. Dalam lingkungan formal seperti di sekolah, seorang siswa bergaul dengan teman sekolahnya dan berinteraksi dengan guru dan karyawan sekolahnya. Dalam interaksi tersebut, ia mengalami proses sosialisasi. dengan adanya proses sosialisasi tersebut, siswa akan disadarkan tentang peranan apa yang harus ia lakukan. Siswa juga diharapkan mempunyai kesadaran dalam dirinya untuk menilai dirinya sendiri. Misalnya, apakah saya ini termasuk anak yang baik dan disukai teman atau tidak? Apakah perilaku saya sudah pantas atau tidak?. Meskipun proses sosialisasi dipisahkan secara formal dan informal, namun hasilnya sangat sulit untuk dipisah-pisahkan karena individu biasanya mendapat sosialisasi formal dan informal sekaligus.

3. Program Lapor

Lapor adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan IOS).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Himpunan Militer UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Lapor telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N-Lapor dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*No wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar :

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-Lapor telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia. Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-Lapor antara lain yaitu :

- 1) Anonim : Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
- 2) Rahasia : Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.
- 3) Tracking id : Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

B. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang “*Peran Humas Pemerintah Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah*”.

1. Skripsi Ilmu Komunikasi, *Kinerja Humas Kabupaten Bengkalis Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah*, yang ditulis oleh Oktha Diningrum. Masalah dalam penelitiannya adalah bagaimana kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah. Adapun

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil penelitiannya adalah, pemerintah kabupaten bengkalis mensosialisasikan program pemerintah dengan melalui empat aspek yaitu: aspek produktifitas, responsivitas, profesionalisme dan akuntabilitas.²²

2. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 3, Tahun 2015 dengan judul “Perencanaan Komunikasi Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Samarinda dalam Mensosialisasikan Pemilihan Umum Kepala Daerah Kalimantan Timur 2013 di Kota Samarinda” yang ditulis oleh Fachri Mahayupa. Masalah penelitiannya adalah pelaksanaan Pemilihan Umum Kepala Daerah Kalimantan Timur 2013 tidak melakukan perencanaan komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah agar Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Samarinda dapat menjalankan Sosialisasi kepada masyarakat tentang pemilihan umum Kota Samarinda sehingga masyarakat umum (publik) yang telah memiliki hak pilih di Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif. Adapun Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa KPU Kota Samarinda dalam melakukan sosialisasi tahapan dan pelaksanaan Pemilihan Umum Kepala Daerah Kalimantan Timur 2013 tidak melakukan perencanaan komunikasi dengan baik, sehingga tidak fokus dan konsisten terhadap pekerjaan yang dilaksanakan.²³
3. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 8, Nomor 2, February 2015 dengan judul “Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan” yang ditulis oleh Sekar Komariah. Rumusan Masalahnya adalah pelaksanaan yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan masih kurang melakukan perencanaan komunikasi dengan baik sehingga sebagian masyarakat yang belum

²² Okta Diningrum, *Kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah*, Skripsi Tahun 2013, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

²³ Fachri Mahayupa, *Perencanaan Komunikasi Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Samarinda dalam Mensosialisasikan Pemilihan Umum Kepala Daerah Kalimantan Timur 2013 di Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 3, Tahun 2015



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengerti program tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan dalam mensosialisasikan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada masyarakat Kota Balikpapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam perencanaan komunikasi BPJS kota Balikpapan membuat perencanaan setiap satu tahun sekali.²⁴

4. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2015 dengan judul *“Strategi Komunikasi Humas Dalam Mensosialisasikan Pengelolaan Parkir Liar Pada Dinas Perhubungan (Dishub) Di Kota Samarinda (Studi Kasus Parkir Liar Di Lingkungan Mall Samarinda Central Plaza)”* yang ditulis oleh Dedy Indra Setiawan. Rumusan Masalahnya adalah Strategi Humas Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Samarinda Dalam Menertibkan Kegiatan Parkir Liar Di Kota Samarinda. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui strategi Humas Dinas Perhubungan (Dishub) dalam menertibkan kegiatan parkir liar di kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini dapat mempengaruhi maupun mengubah tindakan para pelaku parkir liar agar mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan.²⁵
5. Jurnal E-Komunikasi, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2015 dengan judul *“Strategi Komunikasi Public Relations PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional Juanda Surabaya Dalam Mensosialisasikan Terminal Baru (T2)”* yang ditulis oleh The Melita E.Y.H.S. Masalah penelitiannya adalah peningkatan jumlah penumpang di ketiga bandara ternyata tidak diimbangi dengan penambahan kapasitas dan fasilitas yang memadai. Tujuan penelitian ini

²⁴ Sekar Komariah, *Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 8, Nomor 2, February, Tahun 2015

²⁵ Dedy Indra Setiawan, *Strategi Komunikasi Humas Dalam Mensosialisasikan Pengelolaan Parkir Liar Pada Dinas Perhubungan (Dishub) Di Kota Samarinda (Studi Kasus Parkir Liar Di Lingkungan Mall Samarinda Central Plaza)*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah untuk menjalin hubungan baik dengan Stakeholders serta mengedukasi Stakeholders agar mengetahui lokasi terminal baru (T2), maskapai yang beroperasi, fasilitas yang tersedia serta konsep yang diusung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini penjelasan dari strategi komunikasi perusahaan yang sesuai dengan teori Cutlip, Center dan Broom mengenai tahapan strategi komunikasi.²⁶

6. Jurnal Ilmu komunikasi, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2013 dengan judul “Strategi Humas Dalam Sosialisasi Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Bagi Karyawan Area Generator Turbin Gas Unit Iii Pt.Menamas Mitra Energi Di Desa Tanjung Batu Kecamatan Tenggarong Seberang” yang ditulis oleh Syahzehan Rabilzani. Rumusan Masalahnya adalah strategi Humas PT. Menamas Mitra Energi terhadap Sosialisasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) bagi Karyawan di Area Generator Turbin Gas Unit III di Desa Tanjung Batu Kecamatan Tenggarong Seberang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji strategi Humas yang dilakukan PT. Menamas Mitra Energi Sosialisasi K3 Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan agar menjadi lebih baik lagi bagi PT. Menamas Mitra Energi mengenai sejauh mana strategi Humas yang telah dilakukan memberikan kinerja yang lebih optimal dalam Sosialisasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) bagi karyawan di area Generator Turbin Gas Unit II PT. Menamas Mitra Energi di Desa Tanjung Batu Kecamatan Tenggarong Seberang.²⁷

²⁶The Melita Eyhs, *Strategi Komunikasi Public Relations PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional Juanda Surabaya Dalam Mensosialisasikan Terminal Baru (T2)*, Jurnal E-Komunikasi, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2015

²⁷Syahzehan Rabil Zani, *Strategi Humas Dalam Sosialisasi Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Bagi Karyawan Area Generator Turbin Gas Unit Iii Pt.Menamas Mitra Energi Di Desa Tanjung Batu Kecamatan Tenggarong Seberang*, Jurnal Ilmu komunikasi, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2013



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

7. Jurnal Ilmu komunikasi, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2014 dengan judul “*Strategi Komunikasi BNN (Badan Narkotika Nasional) Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba*” yang ditulis oleh Ardylas Y. Putra. Masalah penelitiannya adalah strategi komunikasi BNN Kota dalam mensosialisasikan bahaya narkoba. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mendiskripsikan dan menganalisa Strategi komunikasi BNN Kota Dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini dapat dilakukan oleh BNN kota Samarinda dalam pelaksanaan program sosialisasi pencegahan narkoba sudah cukup optimal. tetapi menurut peneliti kurangnya kesadaran dari masyarakat sendiri yang membuat semakin banyaknya penyalahgunaan yang terjadi di Samarinda itu sendiri.²⁸
8. Jurnal Administrasi Negara, Volume 2, Nomor 2, Maret 2002 dengan judul “*Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Bagi Masyarakat Perdesaan Di Era Otonomi*” yang ditulis oleh Adam Idris. Masalah penelitiannya adalah Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Bagi Masyarakat Perdesaan Di Era Otonomi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mendiskripsikan dan menganalisa Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Bagi Masyarakat Perdesaan Di Era Otonomi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini dapat terlaksana yang berkaitan dengan kesenjangan pemerataan pembangunan dalam hal melaksanakan pembangunan di wilayah perdesaan.²⁹

Dari delapan kajian terdahulu diatas, maka Skripsi Ilmu Komunikasi, *Kinerja Humas Kabupaten Bengkalis Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah*, yang

²⁸ Ardilas Y Putra, *Strategi Komunikasi BNN (Badan Narkotika Nasional) Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba*, Jurnal Ilmu komunikasi, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2014

²⁹ Adam Idris, *Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Bagi Masyarakat Perdesaan Di Era Otonomi*, Jurnal Administrasi Negara, Volume 2, Nomor 2, Maret, Tahun 2002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ditulis oleh Oktha Diningrum. Masalah dalam penelitiannya adalah bagaimana Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah. Adapun hasil penelitiannya adalah, pemerintah kabupaten bengkalis mensosialisasikan program pemerintah dengan melalui empat aspek yaitu : aspek produktifitas, responsivitas, profesionalisme dan akuntabilitas pada Terdapat kesamaan masalah yakni tentang Perencanaan Komunikasi dalam Mensosialisasikan Program, dengan perbedaan tujuan penelitian, dan didalam jurnal yang lainnya terdapat perbedaan lokasi, masalah dan tujuan penelitian. Namun metode yang digunakan sama yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu bentuk proses dari keseluruhan dari proses penelitian. Kerangka pikir digunakan untuk mengukur variabel. Indikator Peran Humas Pemerintah Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah Kota Dumai di Kota Dumai.

Menurut dimock dan koenig peran Humas instansi pemerintah adalah :

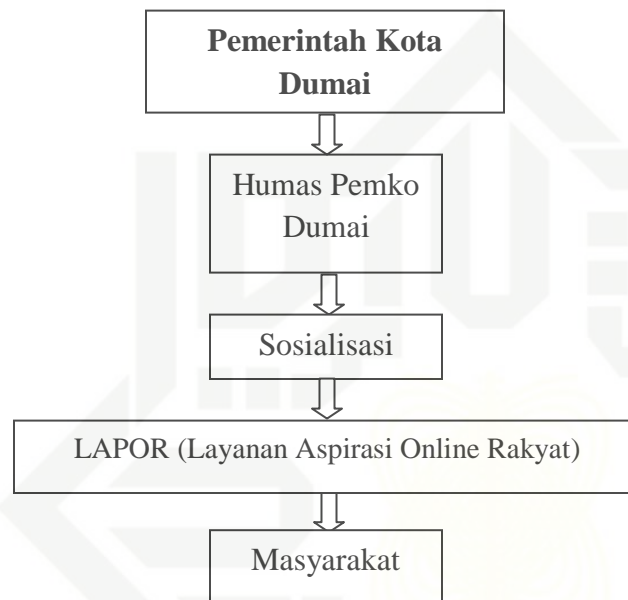
1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
2. Mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta dalam program pembangunan diberbagai bidang.

Pemerintah Kota Dumai memiliki visi dan misi dan program yang harus disosialisasikan kepada masyarakat. Oleh karena itu Humas pemerintah Kota Dumai dituntut agar dapat mensosialisasikan program-program pemerintah ini dengan maksimal. Dengan mengacu kepada peran dan fungsi Humas, sebagaimana dengan apa yang dikemukakan oleh dimock dan koenig yaitu Humas harus mampu memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat dan juga harus mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta mengajak masyarakat untuk melakukan dan melaksanakan program pemerintah. Adapun program yang dimaksud pada penelitian ini yaitu Program Lapor (Layanan Aspirasi Online Rakyat).

Gambar 2.1**Kerangka Pikir**

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2020



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan Di Humas Pemerintah Kota Dumai. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2019 dan dilaksanakan selama 6 (bulan) setelah proposal disahkan.

C. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai peran Humas



Pemerintah Kota Dumai dalam mensosialisasikan program pemerintah di Kota Dumai.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data pembantu atau pelengkap. Data sekunder diperoleh dari data yang berbentuk laporan, catatan, buku-buku, dan dokumen serta arsip-arsip melalui Humas Pemerintah Kota Dumai, dan melalui *Website* serta buku-buku referensi pustaka.³⁰

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Informan Kunci (*key Informan*)

Informan kunci merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal.³¹ Informan kunci dalam penelitian ini Kabag Humas Pemko Dumai Riski Kurniawan dan Kasubag Humas Pemko Dumai.

2. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti.³² Informan tambahan dalam penelitian ini ditentukan saat penelitian. Informan Tambahan dalam penelitian ini adalah staf-staf dan semua yang berkaitan dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Humas Pemko Dumai.

³⁰Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 213

³¹Jalaludin Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), h. 65

³²*Ibid*, h. 66

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang. Berdasarkan pelaksanaan, observasi dapat dibagi dalam dua jenis, yaitu observasi partisipasi dan non partisipasi.³³

a. Observasi partisipasi

Observasi partisipasi adalah observasi yang melibatkan peneliti atau observer secara langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Jadi, peneliti bertindak sebagai observer, artinya peneliti merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya.

b. Observasi non partisipasi

Observasi non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Cara ini banyak dilakukan pada saat ini

Peneliti menggunakan Observasi Non Partisipasi, hal ini dikarenakan peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Akan tetapi diluar dari bagian yang diteliti yang sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.

2. Wawancara

Merupakan cara pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan personil untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur.³⁴

3. Dokumentasi

Yaitu penulis mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip. Dokumentasi

³³ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama, (Media: Bandung, 2010), h. 138

³⁴ *Ibid*, h. 139



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk surat, catatan harian, dan laporan ataupun dokumen foto, CD dan hardisk/film.³⁵

F. Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.

Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi, triangulasi bertujuan untuk mengecek data kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua peneliti atau lebih serta dengan membandingkan dengan menggunakan teknik yang berbeda misalnya observasi, wawancara dan dokumentasi.³⁶

Menurut Maleong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembanding, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan *check* dan *recheck* temunya dengan cara membandingkan.³⁷

Adapun macam-macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan :

1. Sumber

Sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian

³⁵ *Ibid*, h. 140

³⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 106

³⁷ Lexy J. Maleong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 11

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitatif, hal itu dapat dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan dokumentasi.

2. Metode

Metode yaitu mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan mengecek derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Penyidik

Penyidik ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pengamatan kepercayaan lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data.

4. Teori

Teori menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Dipihak lain, Patton berpendapat lain yaitu bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding.

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas data akan menggunakan triangulasi sumber yaitu Membandingkan hasil data penelitian yang diperoleh dari narasumber satu kemudian dibandingkan dengan hasil data penelitian dari narasumber yang lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan Metode Analisis Deskriptif Kualitatif. Pendekatan deskriptif ini digunakan, karena dalam menganalisa data yang dikumpulkan, data tersebut berupa informasi dan uraian dalam bentuk prosa yang kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran, data berupa penjelasan-penjelasan bukan dengan angka.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moelong berikut:³⁸

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai dengan topik-topik pembahasan.
2. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
3. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik pembahasan.
4. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

³⁸ *Ibid*, h. 26

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Pemerintah Kota Dumai

Tercatat dalam sejarah, Kota Dumai terbentuk pada tanggal 20 April 1999 yang semula Kota Dumai merupakan sebagai wilayah Kota Administratif, hasil pemekaran dari kabupaten induk yakni Kabupaten Bengkalis, namun hari ini Dumai telah menginjak usia ke-6 tahun, dimana ianya secara resmi menjadi Wilayah Administrasi Pemerintahan Kota yang dikukuhkan dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999.

Kota Dumai terletak pada posisi antara 1°23 - 1°24 -23 Bujur Timur dan 101°23'37 - 101°28'13 Lintang Utara dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatas dengan Selat Rupat;
2. Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis;
3. Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir
4. Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

Kota Dumai mempunyai Luas 187.238 Ha yang merupakan Kota terluas Nomor 2 (dua) di Indonesia setelah Manokwari.

Filosofis dasar peningkatan status pengelolaan wilayah administrasi pemerintahan untuk memperpendek rentang kendali, dan mempercepat tingkat pelayanan serta memperbesar peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Pada waktu awal pembentukan wilayah administrasi pemerintahan, Kota Dumai memiliki 3 wilayah kecamatan, 13 kelurahan dan 9 desa serta tercatat berpenduduk sejumlah 156,99 jiwa, dengan tingkat kepadatan 83,85 jiwa per Km², dan sekarang. Jumlah kecamatan di Kota Dumai sebanyak 7 kecamatan yang terdiri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

33 kelurahan. Dari 7 kecamatan tersebut Kota Dumai memiliki jumlah masyarakat 350,678 jiwa dengan jumlah kepadatan 0,2 jiwa/km².

Sejak terbentuk sampai hari ini, Kota Dumai sudah bergonta ganti kepemimpinan walikota berikut daftar walikota yang pernah menjabat di Kota Dumai dari awal terbentuk sampai sekarang:

1. Drs. Zainuddin Abdullah, yang menjabat sebagai WaliKota Dumai sejak tanggal 27 April 1999 s/d tanggal 27 April 2000.
2. Drs. H. Wan Syamsir Yus, yang menjabat WaliKota Dumai sejak tanggal 27 April 2000 s/d 27 April 2005.
3. Ir. Hasrun Effendi MT Plt waliKota Dumai yang menjabat pada tahun 2005
4. Drs. H. Zulkifli AS, yang menjabat sebagai walikota pada tahun 2005-2010.
5. H. Khairul Anwar SH, yang menjabat sebagai waliKota Dumai pada tahun 2010-2015
6. Drs. H. Zulkifli AS, yang menjabat sebagai walikota pada tahun 2015-2020

Dalam menjalankan roda pemerintahan sebagai pengemban amanah Undang-undang serta dalam pemberian pelayanan publik untuk memperpendek rentang kendali dan membuka keterisolasian antar daerah, Kota Dumai saat ini telah memiliki 9 Kecamatan dan 33 Kelurahan serta 500 Rukun Tetangga (RT). Disamping itu dalam pengelolaan Pemerintahan Kota Dumai memiliki 2 (dua) sekretariat (Sekretariat Kantor Walikota dan Sekretariat DPRD), 5 (lima) Badan, 12 (dua belas) Dinas, dan 4 (empat) Kantor.

B. Visi Dan Misi Kota Dumai

1. Visi :

- a. Terwujudnya masyarakat dumai yang makmur dan madani pada tahun 2021

2. Misi :

- a. Meningkatkan pelayanan air bersih yang terjangkau dan peningkatan pemerataan infrastruktur dasar.
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sdm yang berdaya saing.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Meningkatkan ekonomi masyarakat dan mengentaskan kemiskinan.
- d. Mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih melalui penyelenggaraan pemerintah yang profesional, aspiratif, partisipatif dan transparan.
- e. Meningkatkan sektor pertanian dan perikanan dan ketahanan pangan.
- f. Meningkatkan produktifitas sektor jasa, perdagangan, perindustrian dan kemaritiman dalam mendukung perekonomian daerah.
- g. Mewujudkan pembangunan masyarakat yang seimbang secara lahir dan batin serta berbasis agamis dan budaya melayu.³⁹

Dalam mewujudkan visi dan misinya pemerintah Kota Dumai melakukan beberapa program yakni :

- 1) Program Pelayanan Air Bersih Terjangkau
- 2) Program Kota Dumai Berbasis *Smart City*
- 3) Program Peningkatan Konsumsi Ikan
- 4) Program Lapor (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat)
- 5) Program KIA (Kartu Identitas Anak)

C. Tugas dan Fungsi Humas Kota Dumai

Tugas pokok Bagian Hubungan Masyarakat dan Infokom atau yang selanjutnya disebut Bagian Humas yang berdasarkan Perda Kota Dumai No.14 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Humas mempunyai tugas melaksanakan pembinaan hubungan kemasyarakatan dan pemberitaan dalam rangka memperjelas kebijakan pimpinan Pemerintah Kota dan mempublikasikan, mempromosikan serta mendokumentasikan pelaksanaan kebijakan Pemerintah Kota, melakukan penyediaan, penataan dan pemeliharaan sistem dan perangkat.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut Bagian Humas mempunyai fungsi :

³⁹ *Humas dan Kominfo* Kota Dumai 2016



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan pelaksanaan hubungan masyarakat, hubungan antar lembaga pemerintah dan masyarakat.
- b. Penyampaian dan penjelasan kebijakan Pemerintah Pusat, Propinsi, Kabupaten/Kota lain, Dinas/Instansi Dalam dan Luar Negeri serta kegiatan Pemerintah Kota Dumai.
- c. Penyiapan pengumpulan, peliputan, penyaringan dan analisa informasi yang berkaitan dengan bidang tugas dan kegiatan pemerintah Kota maupun informasi dari masyarakat, organisasi non pemerintah dan Pers.
- d. Melakukan penyelenggaraan pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, perawatan dan penataan system dan perangkat.
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja instansi terkait sesuai dengan bidang tugas dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Pelaksanaan penyiapan rekaman, penyajian data kebijakan dan kegiatan pemerintah Kota melalui media cetak dan media rekam/elektronik.
- g. Pelaksanaan pameran yang berhubungan dengan hasil pembangunan, kebijakan dan kegiatan Pemerintah yang telah, sedang dan akan dilaksanakan.
- h. Penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Bagian Humas, terdiri dari:

- 1) Subbagian KeHumasan;
- 2) Subbagian Pengelolaan Informasi
- 3) Subbagian Pemberitaan

Setelah menetapkan tujuan dan fungsi, langkah selanjutnya adalah menentukan program dan kegiatan yang merupakan perwujudan dari kebijakan operasional Bagian Humas. Hal ini merupakan tahapan penting dalam menetapkan cara pencapaian tujuan dan fungsi yang dituangkan dalam kebijakan,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

program dan kegiatan yang akan dilakukan setiap tahun dalam waktu lima tahun dan direncanakan pelaksanaan pembiayaan sepenuhnya melalui APBD. Sejauh mungkin diidentifikasi dari berbagai kegiatan yang merupakan peran aktif Badan/Dinas/Kantor/instansi serta masyarakat atas kebijakan ataupun program pemerintah serta kinerjanya. Untuk mendukung Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, maka ditetapkan rencana kerja yang meliputi :

- 1) Pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi.
- 2) Pengelolaan media online dan cetak Humas pemerintah Kota Dumai.
- 3) Pelatihan SDM
- 4) Penyebarluasan informasi Pembangunan daerah.
- 5) Penyebarluasan penyelenggaraan pemerintah daerah.
- 6) Pembinaan media Peliput dalam bidang komunikasi dan informasi.

STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN HUMAS

SEKRETARIAT DAERAH KOTA DUMAI

KEPALA BAGIAN HUMAS
RISKI KURNIAWAN TRI SAHPUTRA, ST
Penata Muda Tk. I,
NIP. 19801219 201001 1 019

KASUBBAG. KEHUMASAN
FADLY RASBULLAH, S.HI, M.IP
Penata/ III c
NIP. 19761208 200604 1 008

KASUBBAG. PENGELOLAAN INFORMASI
RISKI KURNIAWAN TRI SAHPUTRA, ST
Penata Muda Tk. I,
NIP. 19801219 201001 1 019

KASUBBAG. PEMBERITAAN
MUHAMMAD FAKHRI, ST, M.Ec.Dev
Penata Tk.I/ III d
NIP. 19810629 200604 1 013

UNSUR STAF

1. WISDEAN ESKA MAENA, S.Ds
NIP. 19841220 201001 1 019
2. SRI WINDARI, S.Pd
NIP. 19901110 201503 2 007
3. BUDI ANDRI, A.Md
NIP. 19750929 201001 1 019

UNSUR STAF

1. LYANA JUNE ANGGRIANIE, S.Sos
NIP. 19810612 201001 2 024
2. RITA HARTATI, A.Md
NIP. 19820510 200801 2 019
3. SULASTRI SIAHAAN
4. FIRDAUS

UNSUR STAF

1. SYAFRIZAN, A.Md
NIP. 19790910 201001 1 015
2. DAMSYIK SUNANDAR
NIP. 19820101 200701 1 008
3. TOMMY SAPUTRA



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian yang berjudul Peran Humas Pemerintah Kota Dumai dalam Mensosialisasikan Program Lapor (Layanan Aspirasi *Online* Rakyat) maka diperoleh kesimpulan yaitu :

Dalam memberikan penerangan informasi kepada masyarakat Humas menggunakan sebuah saluran komunikasi melalui media yaitu media elektronik, media, melalui website dan melalui media social seperti facebook, twitter dan website resmi pemerintah Kota Dumai. Humas Pemerintah Kota Dumai juga menjalin kerjasama dengan para rekan media lokal, nasional dan sehingga pemberitaan seputar sosialisasi program pemerintah Kota Dumai juga akan dimuat di banyak media.

Humas Pemko Dumai perlu melakukan sebuah cara agar mampu membuat masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Humas pemerintah Kota Dumai melalui sosialisasi langsung dan dengan menggunakan media, dalam sosialisasi langsung Humas membuat sebuah acara sosialisasi dengan membuat seminar ataupun saat-saat acara pemerintah lainnya yang dihadiri oleh masyarakat. Selain sosialisasi langsung Humas Pemko Dumai juga melakukan sosialisasi tidak langsung yang dilakukan oleh Humas Pemko Dumai yakni dengan menggunakan media, baik itu media cetak, elektronik, media online ataupun sosial media, seperti salah satu contoh Humas Pemko Dumai bekerjasama dengan media untuk mempublikasikan atau mensosialisasikan salah satu tempat wisata yang ada di Kota Dumai kepada masyarakat. Selain itu untuk Mensosialisasikan program pemerintah Kota Dumai, Humas pemerintah Kota Dumai juga melibatkan dinas-dinas yang berkaitan, mahasiswa/i dan masyarakat Kota Dumai sehingga penyaluran informasi program pemerintah dapat dengan cepat tersampaikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan melalui media, Humas menyampaikannya berkala kepada masyarakat dan dilakukan secara berkesinambungan atau terus-menerus sesuai dengan periode mengudara atau jadwal terbit. Adapun informasi yang diberikan berisi hal-hal baru dengan selalu memperhatikan Aktualitas.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan analisis diatas, penulis memberikan saran kepada Humas Pemerintah Kota Dumai dalam mensosialisasikan program Lapor (Layanan Aspirasi *Online* Rakyat), yaitu :

1. Humas dalam hal mensosialisasikan program pemerintah ini perlu diharapkan dapat lebih aktif agar program pemerintah Kota Dumai dapat difahami masyarakat luas sehingga pelaksanaan programnya juga dapat dengan cepat terealisasi.
2. Terus menjalin hubungan dengan media agar Kegiatan Sosialisasinya tetap berjalan dan tersampaikan dengan baik dan cepat kepada masyarakat Kota Dumai.
3. Diharapkan kepada Humas Pemko dumai agar lebih gencar dan membuat kegiatan rutin seputar kegiatan sosialisasi program pemerintah.
4. Humas Pemko Dumai juga harus perlu melakukan evaluasi melalui kecamatan dan kelurahan agar dapat mengukur kinerja dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agustino, Leo. *Dasar-Dasar Kebijakan Public*. Bandung: Alfabeta. 2008
- Anggoro, M. Linggar. *Teori dan Profesi KeHumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Angkasa. 2001
- Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama. 2010
- Bungin, Burhan. *Analisis Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda Karya. 2004
- Firsan, Nova. *Crisis Publik Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2011
- Frazier, H. More. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2005
- Gabel, Robert A. Gabel. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Grafiti. 1998
- Irfan, M. *Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara. 1991
- J.S, Badudu. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Bali Pustaka. 1994
- Kriyantono, Rachmad. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada media grup. 2006
- Kusumastuti. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghaila Indonesia. 2002
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana. 2011
- Maleong, Lexy J. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. 2000
- Morrisan. *Periklanan: Komunikasi Pemasaran terpadu*. Jakarta: Kencana. 2010
- Prasetya, Irawan. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Universitas Terbuka. 2005
- Rachmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2005
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006
- _____. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2006
- _____. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SK, Bonar. *Hubungan Masyarakat Modern*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1993

Soerjono dan Djoenaesih. *Istilah komunikasi Liberty*. Yogyakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1997

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2009

Sumarto, Kamanto. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 2004

Widjaja. *Komunikasi dan Humas*. Bumi Aksara: Jakarta. 1993

Jurnal dan Skripsi :

Diningrum, Okta. *Kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah*, Skripsi Tahun 2013, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Eyhs, The Melita. *Strategi Komunikasi Public Relations PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional Juanda Surabaya Dalam Mensosialisasikan Terminal Baru (T2)*, Jurnal E-Komunikasi, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2015

Idris, Adam. *Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Program Pembangunan Bagi Masyarakat Perdesaan Di Era Otonomi*, Jurnal Administrasi Negara, Volume 2, Nomor 2, Maret, Tahun 2002

Komariah, Sekar. *Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 8, Nomor 2, February, Tahun 2015

Mahayupa, Fachri. *Perencanaan Komunikasi Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Samarinda dalam Mensosialisasikan Pemilihan Umum Kepala Daerah Kalimantan Timur 2013 di Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 3, Tahun 2015

Putra, Ardilas Y. *Strategi Komunikasi BNN (Badan Narkotika Nasional) Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba*, Jurnal Ilmu komunikasi, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2014

Setiawan, Dedy Indra. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Mensosialisasikan Pengelolaan Parkir Liar Pada Dinas Perhubungan (Dishub) Di Kota Samarinda (Studi Kasus Parkir Liar Di Lingkungan Mall Samarinda Central Plaza)*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2015

Zani, Syahzehan Rabil. *Strategi Humas Dalam Sosialisasi Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Bagi Karyawan Area Generator Turbin Gas Unit Iii*

Pt.Menamas Mitra Energi Di Desa Tanjung Batu Kecamatan Tenggarong Seberang, Jurnal Ilmu komunikasi, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2013

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENELITIAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : B-776/Un.04/F.IV/PP.00.9/02/2020
Lampiran : 1 berkas
Hal : Pergantian Pembimbing
a.n. Irvan Rahmansyah

Pekanbaru, 23 Jumadil Akhir 1441 H
17 Februari 2020 M

Kepada Yth,
Sdr. Yantos, M.Si
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Irvan Rahmansyah** NIM 11343100078 Dengan judul **"Peran Humas Pemerintah Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Peraturan Dan Perundang-Undangan Di Kota Dumai."**(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nordin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box.1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id,E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor Un.04/F.IV/PP.00.9/1565/2017
Sifat Biasa
Lampiran 1 (satu) Eksemplar
Hal Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 22 Rajab 1438 H
19 April 2017 M

Kepada Yth.
Gubernur Riau
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa akan datang kepada saudara, mahasiswa :

N a m a : Irvan Rahmansyah
N I M : 11343100078
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan/Prodi : Komunikasi

Guna mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

“ Peran Humas Pemerintah Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah Kota Dumai ”

Adapun sumber data penelitian adalah :

“ Pemerintah Kota Dumai ”

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam



Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

Tembusan



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/4762
T E N T A N G



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Penelitian dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1565/2017 Tanggal 19 April 2017**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **IRVAN RAHMANSYAH**
2. NIM : **11343100078**
3. Program Studi : **KOMUNIKASI**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **Peran Humas Pemerintah Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah Kota Dumai**
7. Lokasi Penelitian : **PEMERINTAH KOTA DUMAI**

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 25 April 2017

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

EVARERITA, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19720628 199703 2 004

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Dumai
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Dumai
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA DUMAI
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA DUMAI

Jalan Tuanku Tambusai - Bagan Besar Telepon/Faximile : (0765) 4300035, 4300037

E-mail : kesbangpoldumai@gmail.com

DUMAI

REKOMENDASI

Nomor : 134.071/V/2017/157

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai, setelah membaca surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/4762 tanggal 25 April 2017 perihal Rekomendasi Penelitian.

Dengan ini memberikan Rekomendasi yang dimaksud kepada :

Nama : **IRVAN RAHMANSYAH**
Nomor Mahasiswa : 11343100078
Program Studi : Komunikasi
Jenjang : S.1
Alamat : Dusun VI Kp. Jawa Batunas
Kel. Labuhan Batu Kec. Pangkatan – Sumatera Utara
HP. 0822-8572-2728

Untuk melakukan penelitian/pengumpulan data pada Bag. Humas dan Infokom Sekretariat Daerah Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk bahan Skripsi dengan Judul :

**" PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA DUMAI DALAM MENSOSIALISASIKAN
PROGRAM PEMERINTAH KOTA DUMAI ".**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 12 Mei s/d 12 Agustus 2017.
4. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian surat rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kegiatan riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di Dumai
Pada Tanggal 12 Mei 2017
an. KEPALA
Kasi Kesbang dan Hanbang



HARMINA, S.Kom
Nip. 19770228 200901 2 004

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Dumai.
2. Bag. Humas dan Infokom Sekretariat Daerah Kota Dumai.
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan